Ontario

Apprenticeship Training Standards

Information Technology Hardware Technician

Ministry of Training,
Colleges and Universities

2008-04751/

Ministry of Training,
Colleges and Universities

Apprenticeship Training Standards

Information Technology Hardware Technician

Trade Code: 634B

Development Date: March 2007
Printing date: July 2007

This document is the property of the apprentice named inside and represents the official record of his/her training.

Printed on recycled paper

ISBN 978-1-4249-4696-9 (Print)
ISBN 978-1-4249-4697-6 (PDF)

© Queen's Printer for Ontario, 2007

07-112

CONTENTS

PAGE

Apprenticeship Program Summary/Guidelines 2
Competency Analysis Profile 5
Preface 8
Definitions 9
Important Directions for the Apprentice 11
Important Directions for the Sponsor/Employer and Supervisor/Trainer 11
Notice/Declaration for Collection of Personal Information 12
Roles and Responsibilities of the Apprentice, Sponsor/Employer, and Supervisor/Trainer 13
Skill Set Completion Form 15

SKILL SETS

U6270.0 Protect Self and Others 16
U6271.0 Demonstrate Quality Customer Service and Communication Skills 19
U6272.0 Create and Maintain Documentation 21
U6273.0 Configure, Service, and/or Replace Microcomputer Systems 23
U6274.0 Install and Support Microcomputer Operating Systems 25
U6275.0 Install and Use Software Applications 27
U6276.0 Operate a Networking Environment 29
U6277.0 Implement Logical Troubleshooting Techniques 31
U6278.0 Identify and Service Cables and Conduits 33
U6279.0 Restore Electrical and Electronic Assemblies and Components 35
U6280.0 Repair, Upgrade, and Maintain Microcomputer Systems and Peripherals 37

Apprentice Record 39
Apprentice Completion Form 42

APPRENTICESHIP PROGRAM SUMMARY/GUIDELINES

1. **Program Definition: Hardware Technician** is defined as a person who:

   - assembles, repairs, and upgrades microcomputer systems, components, and peripherals;
   - installs operating systems and application software

   Hardware Technician is an approved apprenticeship program for the purposes of the *Apprenticeship and Certification Act, 1998* (ACA).

2. **Program Guidelines**

   - **On-the-Job Training Duration** ***(for apprentices)***
     The Industry Committee has identified **4000** hours as the duration generally necessary for any apprentice to become competent in the skills required. There may be individual circumstances where the duration varies from this guideline.

   - **In-School Training Duration**
     The Industry Committee has identified **630** hours of in-school training as the duration generally necessary for an apprentice to complete the in-school curriculum for this program, except where an apprentice has been exempted from any level of that curriculum.

   - **Ratio**
     The Industry Committee has identified a journeyperson-to-apprentice ratio of one journeyperson or individuals who are deemed equivalent to a journeyperson status to one apprentice as the ratio generally necessary for an apprentice to be properly trained on the job in this program. There may be individual circumstances where the ratio varies from this guideline.

3. **Program Requirements**

- **Restricted Skill Sets**
  This program does not contain any restricted skill sets as per Ontario Regulation 565/99, Restricted Skill Sets. Therefore, an individual is not required to be a registered apprentice or possess certification in order to perform skills contained in the program.

- **Academic Standard**
  The Industry Committee has identified the minimum academic standard for entry to this program as completion of Grade 12 or ministry-approved equivalent.

  (See ACA Policy 102, Confirming Academic Requirements)

- **Eligibility for Program Completion *(for Apprentices)***
  The apprentice must:
  - achieve competency in all mandatory (unshaded) skills as identified in the Training Standard or Schedule of Training.
  - complete the in-school training as outlined in the industry and ministry-approved Curriculum Standard.

  ACA Policy 309, Completion of an Apprenticeship Program)

- **Other Resources**
  Complete program requirements, policies, and standards can be obtained by referring to the following resources:
  - *Apprenticeship and Certification Act, 1998* (ACA);
  - ACA General Regulation 573/99;
  - ACA Exemption Regulation 566/99;
  - Program-specific Apprenticeship Training Standard or Schedule of Training; and
  - ACA Program and Policy Manual.

- **Other Required Certification**
  N/A

- **Academic Background**
  Industry has identified relevant secondary school course(s) likely to increase an individual's chances of success if completed before program entry. For details, see the document Apprenticeship Subject Pathways.

COMPETENCY ANALYSIS PROFILE

Information Technology Hardware Technician – 634B

(All unshaded skill sets must be demonstrated/completed.)

SKILL SETS	***SKILLS***				
PROTECT SELF AND OTHERS **6270.0**	Identify and take preventative action against potential workplace environmental, health, and safety hazards 6270.01	Handle, store, and recycle hazardous workplace materials 6270.02	Wear and maintain personal protective equipment 6270.03	Comply with workplace-related legislation 6270.04	Practise and apply fire hazard prevention methods 6270.05
	Comply with Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS) guidelines 6270.06				
DEMONSTRATE QUALITY CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION SKILLS **6271.0**	Use active listening techniques 6271.01	Use effective speaking techniques 6271.02	Prepare written and typed communications 6271.03	Work as part of a team 6271.04	Liaise with vendors to acquire hardware and software components 6271.05
	Handle workload completion to meet target deadlines and ensure customer satisfaction 6271.06				
CREATE AND MAINTAIN DOCUMEN-TATION **6272.0**	Create documentation 6272.01	Record issue diagnosis and resolution 6272.02	Verify accuracy of issue and document resolution 6272.03	Review and document issue resolution and any modifications 6272.04	

CONFIGURE, SERVICE, AND/OR REPLACE MICRO-COMPUTER SYSTEMS	Visually inspect microcomputer systems	Set up microcomputer systems and peripherals	Diagnose and troubleshoot microcomputer systems	Service and/or configure microcomputer systems	Verify service and/or configuration of microcomputer systems
6273.0	6273.01	6273.02	6273.03	6273.04	6273.05

INSTALL AND SUPPORT MICRO COMPUTER OPERATING SYSTEMS	Visually inspect microcomputer operating systems	Install microcomputer operating systems	Diagnose and troubleshoot microcomputer operating systems	Repair microcomputer operating systems	Verify the installation and repair of microcomputer operating systems
6274.0	6274.01	6274.02	6274.03	6274.04	6274.05

INSTALL AND USE SOFTWARE APPLICATIONS	Visually inspect software applications	Install software applications	Diagnose and troubleshoot software applications	Configure software applications	Verify configuration of software applications
6275.0	6275.01	6275.02	6275.03	6275.04	6275.05

OPERATE A NETWORKING ENVIRONMENT	Visually inspect a networking environment	Diagnose and troubleshoot a networking environment	Control a networking environment	Verify the operation of a networking environment	
6276.0	6276.01	6276.02	6276.03	6276.04	

IMPLEMENT LOGICAL TROUBLE SHOOTING TECHNIQUES	Obtain preliminary information	Diagnose, troubleshoot, prioritize and plan issue resolution	Implement issue resolution	Verify the implementation of issue resolution	Document and report issue resolution
6277.0	6277.01	6277.02	6277.03	6277.04	6277.05

IDENTIFY AND SERVICE CABLES AND CONDUITS	Visually inspect cables and conduits	Diagnose and troubleshoot cables and conduits	Repair and/or replace cables and conduits	Verify the repair and/or replacement of cables and conduit	
6278.0	6278.01	6278.02	6278.03	6278.04	

RESTORE ELECTRICAL AND ELECTRONIC ASSEMBLIES AND COMPONENTS **6279.0**	Visually inspect electrical and electronic components 6279.01	Diagnose and troubleshoot electrical and electronic components 6279.02	Restore electrical and electronic components 6279.03	Verify restoration of electrical and electronic components 6279.04	

REPAIR, UPGRADE, AND MAINTAIN MICRO-COMPUTER SYSTEMS AND PERIPHERALS **6280.0**	Visually inspect microcomputer systems and peripherals 6280.01	Diagnose and troubleshoot microcomputer systems and peripherals 6280.02	Repair microcomputer systems and peripherals 6280.03	Verify the assembly and/or repair of microcomputer systems and peripherals 6280.04	Maintain microcomputer systems and peripherals 6280.05

PREFACE

This Training Standard was developed by the Ministry of Training, Colleges, and Universities (MTCU), in partnership with the Industry Advisory Committees and in consultation with representatives from the industry. This document is intended to be used by apprentice, supervisor/trainer and sponsor/employer as a "blueprint" for training and as a prerequisite for completion and certification.

This training document becomes the apprentice's only record of workplace training performance.

The supervisor/trainer and apprentice are required to sign off and date the skills following each successful acquisition, unless a skill is marked shaded (optional).

The care and maintenance of this training document are the joint responsibility of the apprentice and the sponsor/employer. By signing off the skill, the supervisor/trainer and the apprentice are indicating that the apprentice has demonstrated competence in the skill. This Training Standard has been developed specifically for documenting the apprentices acquisition of skills of the trade.

DEFINITIONS

ACA
Apprenticeship and Certification Act, 1998

Certificate of Apprenticeship (C of A)
Certification issued to individuals who have demonstrated that they have completed an apprenticeship in Ontario.

Certificate of Qualification (C of Q)
Certification issued to C of Q applicants who have achieved a passing grade on the certification exam for their trade.

Competency Analysis Profile
A document that identifies the training needs of an individual trade and details the skills/skill sets that must be demonstrated.

Competence
The ability of an individual to perform a skill repeatedly and without assistance in the workplace to the standard set out in the Training Standard or Schedule of Training.

General Performance Objective (On-the-Job Skill Set)
Describes set of skills which include all performance objectives under that skill set.

Industry Committee (IC) - under the ACA and Provincial Advisory Committee (PAC) under the TQAA
Under the ACA and TQAA, the Minister may appoint a provincial committee in any trade or group of trades to advise the Minister in matters relating to the establishment and operation of apprenticeship training programs and trades qualifications.

Journeyperson or Equivalent
A person who has acquired the knowledge and skills in a trade, occupation or craft as attested to by a provincial or territorial authority.

Mandatory
Status assigned to unshaded individual skills, skill sets or general performance objective which must be signed off for the apprentice to complete their program.

Optional
Status assigned to shaded individual skills, skills sets or general performance objective for which sign-off is not required for the apprentice to complete the program.

Sign-off

Signature of the sponsor/employer of record or an individual, to whom that sponsor or employer has delegated signing authority, indicating an apprentice's achievement of competence.

Skill

Individual skill described in the Training Standard (note: does not mean the larger skill groups referred to in the Training Standard as Skill Sets, Training Units, or General Performance Objective, but the individual skills that make up those groups).

Skill Sets

Group of individual skills found in the Training Standard (may also be called Training Unit or General Performance Objective)

Skill Set Completion Form

Lists all skill sets and includes space for sign-off by sponsor/employer of record.

Sponsor/Employer

Means a person that has entered into a registered training agreement under which the person is required to ensure that an individual is provided with workplace-based training in a trade, other occupation or skill set as part of an apprenticeship program approved by the Director.

Sponsor/Employer of Record

Refers to the sponsor or employer documented as the signatory to the current training agreement or contract. In order for an sponsor/employer to be considered for the training of apprentices, they must identify that the workplace has qualified journeypersons or equivalent on site and can identify that the workplace has the tools, equipment, materials, and processes which have been identified by Provincial Advisory Committees (PACs) or Industry Committees (ICs) to be required for the trade.

Supervisor

An individual who oversees the execution of a task, oversees the actions or work of others.

Trainer

A qualified trainer in a compulsory trade is a journeyperson with a Certificate of Qualification or in a voluntary trade is an individual who is considered equivalent to a journeyperson with a Certificate of Qualification.

TQAA

Trades Qualification and Apprenticeship Act.

Training Standard

A document that has been written in concise statements, which describe how well an apprentice must perform each skill in order to become competent. In using the document, trainers will be able to ensure that the apprentice is developing skills detailed for the occupation.

IMPORTANT DIRECTIONS

Apprentice

1. All complete skills or skill sets must be signed and dated by both the apprentice and sponsor/employer when either all terms of the contract have been completed or the apprentice leaves the employ of the employer.

2. It is the responsibility of the apprentice to inform the local Apprenticeship Client Services Office regarding the following changes:

   - change of sponsor/employer address;
   - change of apprentice name or address;
   - transfer to a new sponsor/employer.

3. The Skill Set Completion Form must be completed and signed by the current sponsor/employer and presented to the local Apprenticeship Client Services Office at the fulfillment of all terms of a Contract of Apprenticeship/Training Agreement.

4. The apprentice completion form with the Completed and Authorized Training Standard must be presented to the local Apprenticeship Client Services Unit.

Sponsors/Employers and Supervisors/Trainers

The Training Standard identifies skills required for this trade/occupation and its related training program.

This Training Standard has been written in concise statements which describe how an apprentice must perform each skill in order to become competent. Competence means being able to perform the task to the required standard.

In using this Training Standard, supervisors/trainers will be able to ensure that the apprentice is developing the skills detailed for the trade/occupation.

Supervisors/Trainers and apprentices are required to sign off and date the skills following each successful acquisition.

Sponsors/Employers participating in this training program will be designated as the Signing Authority and are required to attest to successful achievement by signing the appropriate box included at the end of each skill set.

NOTICE/DECLARATION FOR COLLECTION OF PERSONAL INFORMATION

1. This information is collected under the authority of the *Apprenticeship and Certification Act, 1998.*

2. The information is collected for the purpose of administering this apprenticeship training program within the Province of Ontario.

3. Questions regarding collection and use of this information may be directed to:

Director
Ministry of Training, Colleges and Universities
Service Delivery Branch
Program Development and Standards Unit
17th Floor, Mowat Block
900 Bay Street
Toronto, ON M7A 1L2
(416) 326-5605

ROLES & RESPONSIBILITIES OF APPRENTICE, SPONSOR/EMPLOYER AND SUPERVISOR/TRAINER

Apprentice "Apprenticeship is Learning On-the-job"

- Practice safe work habits.
- Use your apprenticeship training standard as a journal to keep track of which skills you have achieved.
- Talk over your training plan with your Training Consultant, Employer, Union, or Sponsor.
- Know what tools are required for your trade and how to use them.
- Ask questions and keep asking.
- Talk to your employer about your training needs.
- Demonstrate enthusiasm and good work habits.
- Ensure that you and your supervisor/trainer sign off skill/skill sets upon demonstration of competency.

Sponsor/Employer "Training is an Investment"

- Demonstrate safe work habits.
- Attest to successful achievement by signing the skill/skills sets.
- Provide opportunities and time for the apprentice to learn the trade.
- Offer practical trade training experiences that cover all of the skill sets.
- Foster work ethics that support training while minimizing productivity losses.
- Set out clear expectations, then recognize or reward performance excellence.
- Involve both the apprentice and supervisor/trainer in developing the training plan.
- Use the Training Standard as a monitoring tool and part of regular performance evaluations.
- Select supervisors/trainers with good communication skills and who work well with others.
- Encourage supervisors/trainers to take upgrading courses - (e.g. Train the Trainer, Mentor Coach, etc).
- Complete the Skill Set Completion Form once the apprentice has demonstrated competency in the training.
- Ensure that the apprentice always works under the direction of or has access to a qualified supervisor/trainer.
- Vary the apprentice's exposure to all the skills set out in the training standard.

Supervisor/Trainer

- Demonstrate safe work habits.
- Treat apprentices fairly and with respect.
- Use the Training Standard as a guide to evaluating competence in each skill area. In using the Training Standard, supervisors/trainers will be able to ensure that the apprentice is developing skills detailed for the trade/occupation.
- Review the Training Standard with the apprentice and develop a training plan.
- Respond fully to all questions.
- Be patient. Explain what is to be done then, show how it is done, and then let the apprentice demonstrate the task.
- Provide continuous feedback.
- Sign off individual skills/skill sets once the apprentice demonstrates competence in the skill.

Suggestions for Assessing the Progress of the Apprentice in the Workplace

- Use informal daily observation.
- Provide constructive feedback to build confidence.
- Allow the supervisor/trainer time to teach and demonstrate the skills.
- Take prompt action when problems occur.
- Conduct regular performance reviews involving the apprentice, supervisor/trainer, and sponsor/employer.
- Use the Training Standard as the reference for establishing the competency of the apprentice.

SKILL SET COMPLETION FORM

SKILLS SETS	TITLE	SIGNING AUTHORITY
6270.0	PROTECT SELF AND OTHERS	
6271.0	DEMONSTRATE QUALITY CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION SKILLS	
6272.0	CREATE AND MAINTAIN DOCUMENTATION	
6273.0	CONFIGURE, SERVICE, AND/OR REPAIR MICROCOMPUTER SYSTEMS	
6274.0	INSTALL AND SUPPORT MICROCOMPUTER OPERATING SYSTEMS	
6275.0	INSTALL AND USE SOFTWARE APPLICATIONS	
6276.0	OPERATE A NETWORKING ENVIRONMENT	
6277.0	IMPLEMENT LOGICAL TROUBLESHOOTING TECHNIQUES	
6278.0	IDENTIFY AND SERVICE CABLES AND CONDUITS	
6279.0	RESTORE ELECTRICAL AND ELECTRONIC ASSEMBLIES AND COMPONENTS	
6280.0	REPAIR, UPGRADE, AND MAINTAIN MICROCOMPUTER SYSTEMS AND PERIPHERALS	

NOTE ON SHADED PERFORMANCE OBJECTIVES AND SKILLS

- Shaded performance objectives and skill sets are optional. The shaded skills do not have to be demonstrated or signed off on for completion of the on-the-job component of the apprenticeship.
- The in-school curriculum learning outcomes will cover all the skill sets, both shaded and unshaded.
- The Certificate of Qualification examination will test the whole of the trade and may test both shaded and unshaded performance skill sets.

6270.00 PROTECT SELF AND OTHERS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Comply with occupational health and safety procedures by identifying potential workplace health and safety hazards; handling, storing, and disposing of hazardous materials; applying fire hazard prevention methods; wearing and maintaining personal protective equipment; complying with workplace-related legislation; interpreting and applying service-related information; practising good housekeeping in the workplace; and complying with *Environmental Protection Act* and Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS) guidelines, according to the *Occupational Health and Safety Act,* manufacturers' recommendations and specifications, and government regulations.

SKILLS

6270.01 **Identify and take preventative action against potential workplace environmental, health, and safety hazards,** including adhesives, dust, soldering fumes, sound levels, and electrical and mechanical hazards (e.g., damaged electrical cables and/or inadequate ventilation), so that the potential for personal injury and damage to equipment and the environment are minimized, according to the *Occupational Health and Safety Act,* manufacturers' recommendations and specifications, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6270.02 **Handle, store, and recycle hazardous workplace materials,** including new and used lubricants and fluids, gases, toners, inks, solvents, filters, and adhesives, by using personal protective equipment and specified handling, storing, and recycling equipment, so that individuals are protected from injury and the environment from contamination, and safety procedures are followed, according to the *Occupational Health and Safety Act,* manufacturers' recommendations and specifications, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6270.00 **PROTECT SELF AND OTHERS** (cont.)

6270.03 **Wear and maintain personal protective equipment,** including eye, ear, hand, respiratory, body, and foot protection, and ensure that correct fit and optimum protection is provided to the wearer for the specific task performed, according to the *Occupational Health and Safety Act,* manufacturers' recommendations and specifications, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6270.04 **Comply with workplace-related legislation,** including the *Occupational Health and Safety Act* and the *Environmental Protection Act*, by identifying the personal and legal liabilities of technicians and employers when performing and/or conducting work estimates and repairing and/or replacing damaged components, according to the *Occupational Health and Safety Act,* manufacturers' recommendations and specifications, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6270.05 **Practise and apply fire-hazard prevention methods,** including maintaining a clean and orderly work area; identifying, removing, and disposing of potential fire hazards; cleaning up grease, oil, and/or fluids, ensuring work area is free of obstructions; and safely using, storing, and maintaining all tools and equipment to minimize accident or injury to self and others, according to the *Occupational Health and Safety Act,* manufacturers' recommendations and specifications, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6270.00 **PROTECT SELF AND OTHERS** (cont.)

6270.06 **Comply with Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS) guidelines,** including reading and interpreting labels and Material Safety Data Sheets (MSDS) and ensuring receipt of training in WHMIS regulations and practices, according to the *Occupational Health and Safety Act.*

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6271.00 DEMONSTRATE QUALITY CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION SKILLS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Demonstrate quality customer service and communication skills, including listening, speaking, writing, teamwork, public relations, conflict resolution, logical reasoning, critical thinking, and problem solving, by professionally interacting with customers, colleagues, supervisors, and manufacturers, according to company policies and procedures and customer satisfaction.

SKILLS

6271.01 **Use active listening techniques,** including focusing to avoid distractions; interrupting only to redirect or refocus; carefully clarifying, paraphrasing, and summarizing when necessary; visualizing the user's screen based on a verbal description of the problem; and taking notes, to assist in accurate interpretation to establish resolution or enable further diagnosis and/or communication when interacting with customers, colleagues, supervisors, and manufacturers, according to company policies and procedures.

Date Completed _____ Apprentice _____ Supervisor/Trainer _____

6271.02 **Use effective speaking techniques,** including a pleasant, professional tone; appropriate clarity, volume, and speed of speech; proper business language, avoiding the use of jargon; creating simple visuals to illustrate equipment or procedures; and leading a client or peer through technical procedures by using telephones, voice-mail recordings, and formal presentations, when interacting with customers, colleagues, supervisors, and manufacturers, according to company policies and procedures.

Date Completed _____ Apprentice _____ Supervisor/Trainer _____

6271.03 **Prepare written and typed communications,** including memos, letters, time sheets, and inspection, testing, performance, progress, and incident reports, by using proper business and technical language, and recording required information accurately by using internal and external forms and format when communicating with customers, colleagues, supervisors, and manufacturers, according to company policies and procedures.

Date Completed _____ Apprentice _____ Supervisor/Trainer _____

6271.00 **DEMONSTRATE QUALITY CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION SKILLS** (cont.)

6271.04 **Work as part of a team** by communicating effectively with others, identifying methods for developing personal networks, cooperating with colleagues as a team member or leader, and dealing effectively with workplace stress and conflict resolution, according to company policies, procedures, and customer satisfaction.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6271.05 **Liaise with vendors to acquire hardware and software components** by accessing and researching vendor databases to project specifications, identifying key industry contacts, determining costs of materials that comply with project specifications, and practising personal and professional ethics specific to the industry, according to company policies and procedures, manufacturers' specifications, and customer satisfaction.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6271.06 **Handle workload completion to meet target deadlines and ensure customer satisfaction** by employing methods to prioritize tasks, developing strategies to cope with multitasking, scheduling and coordinating response time, determining time lines for problem solving, identifying service-level objectives, escalating problems to appropriate level and person, and conducting quality service follow-up, according to company policies procedures and customer satisfaction.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name **Sponsor/Employer Signature**

6272.00 CREATE AND MAINTAIN DOCUMENTATION

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Create and maintain accurate documentation by reviewing and documenting issue resolution according to customer satisfaction, industry standards, and within manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

SKILLS

6272.01 **Create documentation,** including customer information, product and installation specifications, workstation environment, and operating system data, by using internal and external forms and formatting according to company policy and procedures, customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6272.02 **Record issue diagnosis and resolution,** including hardware and software information, user data, peripherals, cabling, and client situation, by interacting with client and capturing pre-defined solutions by using quality customer service standards, manufacturers' manuals, resource database and diagnostic tools, according to company policy and procedures, customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6272.03 **Verify accuracy of issue and document resolution,** including customer feedback through testing and analysing performance and function, by using quality customer service standards, manufacturers' manuals, resource database and diagnostic and operating system troubleshooting tools, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6272.00 CREATE AND MAINTAIN DOCUMENTATION (cont.)

6272.04 **Review and document issue resolution and any modifications,** including manufacturers' manuals, resource database, diagnostic tools, and operating system and troubleshooting tools, by communicating solution to user, identifying trends, and updating and recording internal and external resources, according to company-specific standard operating procedures, customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name

Sponsor/Employer Signature

6273.00 CONFIGURE, SERVICE, AND/OR REPLACE MICROCOMPUTER SYSTEMS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Configure, service, and/or replace microcomputer systems by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting, and verifying performance and function, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

SKILLS

6273.01 **Visually inspect microcomputer systems,** including peripherals, cabling, documentation and software, processors, memory subsystem, graphics, and direct-access storage devices, by checking for error indicators; power source; communications; hardware and software configuration; moving worn, loose, defective, damaged, and missing components; temperature; humidity; ventilation; dust; spillage; and environmental conditions, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6273.02 **Set up microcomputer systems and peripherals,** including cabling, documentation and software, processors, memory subsystem, graphics, and direct-access storage devices, by assembling and installing components and using service and installation documentation, block/schematic diagrams, software media kit, vendor resources, and hand, power, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6273.00 CONFIGURE, SERVICE, AND/OR REPLACE MICROCOMPUTER SYSTEMS (cont.)

6273.03 **Diagnose and troubleshoot microcomputer systems,** including peripherals, cabling, documentation, software, processors, memory subsystem, graphics, and direct-access storage devices, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function; checking for error indicators; power source; communications; hardware and software configuration; moving, worn, loose, defective, damaged, and missing components; temperature; humidity; ventilation; dust; spillage; and environmental conditions, by using sensory indicators, manufacturers' manuals, software, diagnostic utilities, customer applications, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6273.04 **Service and/or configure microcomputer systems,** including peripherals, cabling, documentation, software, processors, memory subsystem, graphics, and direct-access storage devices, by exchanging, reconditioning, reconfiguring. or servicing by using sensory indicators, manufacturers' manuals and software, diagnostic utilities, customer applications, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6273.05 **Verify service and/or configuration of microcomputer systems,** including peripherals, cabling, documentation, software, processors, memory subsystem, graphics, and direct-access storage devices, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function by using sensory indicators, manufacturers' manuals and software, diagnostic utilities, customer applications, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name **Sponsor/Employer Signature**

6274.00 INSTALL AND SUPPORT MICROCOMPUTER OPERATING SYSTEMS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Install and support microcomputer operating systems by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting, and verifying performance and function according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

SKILLS

6274.01 **Visually inspect microcomputer operating systems,** including base operating system and device drivers, installation and/or configuration documentation, and software media kits, by checking for hardware and software specifications, licence agreements, preparation steps, and start-up sequence, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6274.02 **Install microcomputer operating systems,** including device drivers and required supporting applications, by following preparation steps and installation and/or configuration documentation by using installation and/or configuration documentation, licence agreements, and software media kits, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6274.03 **Diagnose and troubleshoot microcomputer operating systems,** including device drivers and software applications, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function by checking for error indicators, hardware and software failures, viruses, device conflicts, system lockups, environmental conditions, and performance inhibitors, by using installation and/or configuration documentation, internal and external resources, and diagnostic utilities, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6274.00 INSTALL AND SUPPORT MICROCOMPUTER OPERATING SYSTEMS (cont.)

6274.04 **Repair microcomputer operating systems,** including device drivers and software applications, by exchanging, reinstalling, or configuring by using installation and/or configuration documentation, internal and external resources, and diagnostic utilities, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6274.05 **Verify the installation and repair of microcomputer operating systems,** including device drivers, software applications, and vendor supported peripheral devices, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function by using installation and/or configuration documentation, internal and external resources, and diagnostic utilities, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name **Sponsor/Employer Signature**

6275.00 INSTALL AND USE SOFTWARE APPLICATIONS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Install and use software applications by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting, and verifying performance and function, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

SKILLS

6275.01 **Visually inspect software applications,** including word processor, spreadsheet, database, web browser, utilities, email, messaging, and graphic/video applications, by checking for installation and licence agreements, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6275.02 **Install software applications,** including word processor, spreadsheet, database, web browser, utilities, email, and graphic/video applications, by installing and/or configuring by using installation and/or configuration documentation, licence agreements, software media kits, and internal and external resources, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6275.03 **Diagnose and troubleshoot software applications,** including word processor, spreadsheet, database, web browser, utilities, email, and graphic/video applications, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function by checking for error indicators, compatibility, valid licence agreements, viruses, and configuration and security devices by using installation and/or configuration documentation, licence agreements, software media kits, and internal and external resources, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6275.00 INSTALL AND USE SOFTWARE APPLICATIONS (cont.)

6275.04 **Configure software applications,** including word processor, spreadsheet, database, web browser, utilities, email, and graphic/video applications, by adding licences, modifying permissions and/or configuration, verifying security devices, removing viruses, verifying compatibility, recommending user training, adding or applying service pack or patch level, restoring data, and installing or reinstalling software applications by using installation and/or configuration documentation, licence agreements, software media kits, and internal and external resources, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6275.05 **Verify configuration of software applications,** including word processor, spreadsheet, database, web browser, utilities, email, and graphic/video applications, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function by using installation and/or configuration documentation, licence agreements, software media kits, and internal and external resources, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name **Sponsor/Employer Signature**

6276.00 OPERATE A NETWORKING ENVIRONMENT

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Operate a networking environment by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting, controlling, and verifying performance and function, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

SKILLS

6276.01 **Visually inspect a networking environment,** including server platform, network hardware and software components, power source, network interface cards, network attached peripherals, and end-user data, by checking connectivity and environmental conditions, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6276.02 **Diagnose and troubleshoot a networking environment,** including server platform, network hardware and software components, power source, network interface cards, network-attached peripherals, and end-user data, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function by checking for power sources, error indicators, connectivity, configuration, compatibility, security, environmental conditions, and user information by using software utilities, configuration documentation, internal and external resources, and sensory indicators, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6276.00 OPERATE A NETWORKING ENVIRONMENT (cont.)

6276.03 **Control a networking environment,** including server platform, network hardware and software components, power source, network interface cards, network-attached peripherals, and end-user data, by inspecting, deploying, and migrating by using software utilities, configuration documentation, internal and external resources, and sensory indicators, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6276.04 **Verify the operation of a networking environment,** including server platform, network hardware and software components, power source, network interface cards, network-attached peripherals, and end-user data, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function by using software utilities, configuration documentation, and internal and external resources, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name **Sponsor/Employer Signature**

6277.00 IMPLEMENT LOGICAL TROUBLESHOOTING TECHNIQUES

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Perform logical troubleshooting techniques by diagnosing, troubleshooting, and verifying performance and function, and reviewing and documenting issue resolution, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

SKILLS

6277.01 **Obtain preliminary information,** including customer and product information, by checking operating system, workstation environment, and product installation specifications, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6277.02 **Diagnose, troubleshoot, prioritize, and plan issue resolution,** including hardware, software, user, peripherals, cabling, workstation environment, and client situation, by interacting with client and suggesting pre-defined solutions, and checking for error indicators, sensory indicators, connectivity, and performance inhibitors by using diagnostic tools, hardware and software utilities, manufacturers' manuals, and internal and external resources, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6277.00 IMPLEMENT LOGICAL TROUBLESHOOTING TECHNIQUES (cont.)

6277.03 **Implement issue resolution,** including hardware, software, peripherals, workstation environment, and client situation, by communicating, servicing, exchanging, reinstalling, configuring, and escalating by using quality customer service standards, manufacturers' manuals, resource database, and diagnostic and operating system troubleshooting tools, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6277.04 **Verify the implementation of issue resolution** by inspecting, testing, and analysing performance and function by using customer feedback, quality customer service standards, manufacturers' manuals, resource database, and diagnostic and operating system troubleshooting tools, according to customer satisfaction and industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6277.05 **Document and report issue resolution** by communicating the solution to the user, and updating and reporting to internal and external resources, by using company specific standard operating procedures according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name **Sponsor/Employer Signature**

6278.00 IDENTIFY AND SERVICE CABLES AND CONDUITS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Identify and test cables and conduits by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting, repairing, and verifying performance and function according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

SKILLS

6278.01 **Visually inspect cables and conduits,** including labelling, network, serial, parallel, USB/USB2, fire wire, optical fibre, and data cables, by checking connectivity, cable type, breaks, fraying, shielding, environmental interference, connector types, length, and fastening and mounting devices, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6278.02 **Diagnose and troubleshoot cables and conduits,** including labelling, network, serial, parallel, USB/USB2, fire wire, optical fibre, and data cables, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function by checking connectivity, cable type, breaks, fraying, shielding, environmental interference, connector types, and fastening and mounting devices, by using software utilities, environmental measurement tools, documentation, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6278.00 **IDENTIFY AND SERVICE CABLES AND CONDUITS** (cont.)

6278.03 **Repair and/or replace cables and conduits,** including labelling, network, serial, parallel, USB/USB2, fire wire, optical fibre, and data cables, by replacing, reconditioning, or servicing by using software utilities, environmental measurement tools, documentation, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6278.04 **Verify the repair and/or replacement of cables and conduit,** including labelling, network, serial, parallel, USB/USB2, fire wire, optical fibre, and data cables, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function by using software utilities, environmental measurement tools, documentation, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name **Sponsor/Employer Signature**

6279.00 RESTORE ELECTRICAL AND ELECTRONIC ASSEMBLIES AND COMPONENTS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Restore electrical and electronic components by visually inspecting, diagnosing, troubleshooting, and verifying performance and function according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

SKILLS

6279.01 **Visually inspect electrical and electronic components,** including transistors, resistors, capacitors, diodes, circuit-protection devices, jumpers, cables, switches, motors/fans, solenoids, isolators, circuit boards, memory, display/control modules, proximity and auditory alarms, diagnostic lights, sensors, lighting/illumination, and fastening and mounting devices, by checking for moving, worn, loose, and missing components, discoloration, contamination, and environmental conditions, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6279.02 **Diagnose and troubleshoot electrical and electronic components,** including transistors, resistors, capacitors, diodes, circuit-protection devices, jumpers, cables, switches, motors/fans, solenoids, isolators, circuit boards, memory, display/control modules, proximity and auditory alarms, diagnostic lights, sensors, lighting/illumination, and fastening and mounting devices, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function by checking for error indicators, power source, load and consumption, shorts, opens, grounds, resistance, voltage, amperage, continuity, connectivity, compatibility, configuration, sensory indicators, environmental conditions, and physical limitations, by using sensory indicators, service documentation, block/schematic diagrams, software and hardware utilities, diagnostic tools, internal and external resources, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6279.00 RESTORE ELECTRICAL AND ELECTRONIC ASSEMBLIES AND COMPONENTS (cont.)

6279.03 **Restore electrical and electronic components,** including transistors, resistors, capacitors, diodes, circuit-protection devices, jumpers, cables, switches, motors/fans, solenoids, isolators, circuit boards, memory, display/control modules, proximity and auditory alarms, diagnostic lights, sensors, lighting/illumination, and fastening and mounting devices, by exchanging, restoring, or servicing, by using sensory indicators, service documentation, block/schematic diagrams, software and hardware utilities, diagnostic tools, internal and external resources, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6279.04 **Verify restoration of electrical and electronic components** by visually inspecting, testing, and analysing performance and function by using sensory indicators, service documentation, block/schematic diagrams, software and hardware utilities, diagnostic tools, internal and external resources, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name **Sponsor/Employer Signature**

6280.00 REPAIR, UPGRADE, AND MAINTAIN MICROCOMPUTER SYSTEMS AND PERIPHERALS

GENERAL PERFORMANCE OBJECTIVE

Repair, upgrade, and maintain microcomputer systems and peripherals by visually inspecting, setting up, diagnosing and troubleshooting, repairing, and verifying performance and function, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

SKILLS

6280.01 **Visually inspect microcomputer systems and peripherals,** including power supply, circuit boards, processors, memory, installed internal components, input/output devices, and fastening and mounting devices, by checking for error indicators; power source; communications; hardware and software configuration; moving, worn, loose, defective, damaged, and missing components; temperature; humidity; ventilation; dust; spillage; and environmental conditions, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6280.02 **Diagnose and troubleshoot microcomputer systems and peripherals,** including power supply, circuit boards, processors, memory, installed internal components, input/output devices, and fastening and mounting devices, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function, collecting and documenting facts, and checking for error indicators; power source; communications; hardware and software configuration; viruses; moving, worn, loose, defective, damaged, and missing components; temperature; humidity; ventilation; dust; spillage; and environmental conditions by using sensory indicators, service documentation, block/schematic diagrams, software and hardware utilities, internal/external resources, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6280.00 REPAIR, UPGRADE, AND MAINTAIN MICROCOMPUTER SYSTEMS AND PERIPHERALS (cont.)

6280.03 **Repair microcomputer systems and peripherals,** including power supply, circuit boards, processors, memory, installed internal components, input/output devices, and fastening and mounting devices, by exchanging, reconditioning, servicing, documenting, and reporting facts by using sensory indicators, service documentation, block/schematic diagrams, software and hardware utilities, internal/external resources, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6280.04 **Verify the assembly and/or repair of microcomputer systems and peripherals,** including power supply, circuit boards, processors, memory, installed internal components, input/output devices, and fastening and mounting devices, by visually inspecting, testing, and analysing performance and function by using sensory indicators, service documentation, block/schematic diagrams, software and hardware utilities, internal/external resources, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to logical troubleshooting techniques, customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

6280.05 **Maintain microcomputer systems and peripherals,** including power supply, circuit boards, processors, memory, installed internal components, input/output devices, and fastening and mounting devices, by reconditioning, exchanging, servicing, optimizing, and upgrading, and training the end user by using preventative maintenance schedule, sensory indicators, service documentation, block/schematic diagrams, software and hardware utilities, internal/external resources, and hand, power, electrical, and electronic service tools and equipment, according to customer satisfaction, industry standards, manufacturers' recommendations and specifications, safety requirements, and government regulations.

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

Sponsor/Employer Name **Sponsor/Employer Signature**

APPRENTICE RECORD

APPRENTICE NAME (Print):

SPONSOR/EMPLOYER INFORMATION	
Training Agreement #	
Name	
Address	
Telephone	
E-mail Address	

SUMMARY OF TRAINING	
Employment Start Date	
Employment End Date	
Total hours of training and instruction between dates of employment	

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

APPRENTICE RECORD

APPRENTICE NAME (Print):

SPONSOR/EMPLOYER INFORMATION	
Training Agreement #	
Name	
Address	
Telephone	
E-mail Address	

SUMMARY OF TRAINING	
Employment Start Date	
Employment End Date	
Total hours of training and instruction between dates of employment	

Date Completed _____ Apprentice _____ Supervisor/Trainer _____

APPRENTICE RECORD

APPRENTICE NAME (Print):

SPONSOR/EMPLOYER INFORMATION	
Training Agreement #	
Name	
Address	
Telephone	
E-mail Address	

SUMMARY OF TRAINING	
Employment Start Date	
Employment End Date	
Total hours of training and instruction between dates of employment	

Date Completed	Apprentice	Supervisor/Trainer

APPRENTICE COMPLETION FORM

APPRENTICE INFORMATION	
Name (Print)	
Signature	
Social Insurance Number	

Skill Sets, when completed, should be signed by the supervisor/trainer and presented with this completion form to your local Apprenticeship Client Services Office. Any supporting documentation should also be attached.

In-School Completed (Proof to Be Provided)	Yes ( )	No ( )	Not applicable ( )
Hours Completed as per Contract:	Yes ( )	No ( )	Not applicable ( )

SPONSOR/EMPLOYER INFORMATION	
Name (Print)	
Address	
Telephone	
E-mail Address	
Signature of Signing Authority	

Ontario

Normes de formation par l'apprentissage

Technicien ou technicienne en technologie de l'information – matériel

Ministère de la Formation
et des Collèges et Universités

Ministère de la Formation
et des Collèges et Universités

Normes de formation par l'apprentissage

Technicien ou technicienne en technologie de l'information – matériel

Code de métier : 634B

Date d'élaboration : mars 2007
Date d'impression : juillet 2007

Ce document est la propriété de l'apprenti ou de l'apprentie dont le nom figure à l'intérieur et atteste officiellement de sa formation.

Imprimé sur du papier recyclé
ISBN 978-1-4249-4696-9 (Version imprimée)
ISBN 978-1-4249-4698-3 (PDF)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2007

07-112

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

Résumé du programme d'apprentissage et directives connexes 2
Profil de l'analyse des compétences 5
Préface 8
Définitions 9
Directives importantes 12
Avis et déclaration sur la collecte de renseignements personnels 13
Rôles et responsabilités des apprentis, des parrains ou employeurs et des superviseurs ou formateurs 14
Attestation de compétences 16

ENSEMBLES DE COMPÉTENCES

U6270.0 Se protéger et protéger les autres 17
U6271.0 Démontrer des compétences en communication et en service à la clientèle 20
U6272.0 Créer de la documentation et la tenir à jour 23
U6273.0 Configurer, entretenir et remplacer des systèmes micro-informatiques 25
U6274.0 Installer des systèmes d'exploitation de micro-ordinateurs et assurer le soutien technique 28
U6275.0 Installer et utiliser des logiciels d'application 30
U6276.0 Administrer un environnement réseau 33
U6277.0 Recourir à des techniques de dépannage logique 35
U6278.0 Identifier et entretenir les câbles et les conduits 37
U6279.0 Remettre en état de fonctionnement des ensembles électriques et électroniques et leurs composants 39
U6280.0 Réparer, mettre à niveau et entretenir des systèmes micro-informatiques et des périphériques 42

Dossier de l'apprenti ou de l'apprentie 45
Attestation de fin d'apprentissage 48

RÉSUMÉ DU PROGRAMME D'APPRENTISSAGE ET DIRECTIVES CONNEXES

1. **Définition du programme** : Le terme **technicien ou technicienne** désigne une personne qui :

   - assemble, répare et met à niveau des systèmes micro-informatiques, des composants et des périphériques;
   - installe des systèmes d'exploitation et des logiciels d'application.

   Le programme de technicien ou technicienne en technologie de l'information – matériel *est un programme d'apprentissage approuvé aux fins de la Loi de 1998 sur l'apprentissage et la reconnaissance professionnelle* (LARP).

2. **Lignes directrices sur le programme**

   - **Durée de la formation en milieu de travail** ***(apprentis et apprenties)***
     Le comité sectoriel a établi qu'un apprenti ou une apprentie doit généralement suivre **4000** heures de formation en milieu de travail pour acquérir les compétences professionnelles requises. Cette durée peut varier en fonction de circonstances individuelles.

   - **Durée de la formation en établissement**
     Le comité sectoriel a établi qu'un apprenti ou une apprentie doit généralement suivre **630** heures de formation en classe pour terminer le programme d'études associé au programme de formation, sauf dans les cas d'exemption de tout niveau de ce programme d'études.

   - **Rapport**
     Le comité sectoriel a établi qu'il faut généralement un compagnon ou une compagne d'apprentissage ou bien une personne considérée comme telle par apprenti ou apprentie pour que ce dernier ou cette dernière reçoive une formation adéquate dans le cadre de ce programme. Ce rapport peut varier en fonction des circonstances individuelles.

3. **Exigences du programme**

- **Ensembles restreints de compétences**
  Ce programme ne comporte aucun ensemble restreint de compétences faisant l'objet du Règlement de l'Ontario 565/99, Ensembles restreints de compétences. Une personne n'est donc pas obligée de s'inscrire au programme d'apprentissage ou de posséder une accréditation pour exécuter les tâches prévues au programme.

- **Niveau d'instruction requis**
  Le comité sectoriel a établi que pour être admis à ce programme, il faut avoir terminé avec succès la 12e année ou atteint un niveau de scolarité équivalent approuvé par le ministère.

  (Voir la politique 102 sur le niveau d'instruction requis, adoptée en vertu de la LARP.)

- **Admissibilité à l'attestation de réussite** ***(dans le cas des apprentis)***
  L'apprenti ou l'apprentie doit :
  - acquérir toutes les compétences obligatoires (zones non ombrées) énoncées dans la norme de formation ou le sommaire de la formation par l'apprentissage
  - terminer la formation en classe décrite dans la norme de formation en établissement approuvée par le ministère et l'industrie

  (Voir la politique 309 sur la réussite d'un programme d'apprentissage, adoptée en vertu de la LARP.)

- **Autres ressources**
  On peut obtenir de l'information complète sur les exigences, les lignes directrices et les normes connexes en consultant les ressources suivantes :
  - *Loi de 1998 sur l'apprentissage et la reconnaissance professionnelle (LARP)*
  - Règlement de l'Ontario 573/99, General Regulation (règlement pris en application de la LARP [en anglais seulement])
  - Règlement de l'Ontario 566/99, Exemptions (règlement pris en application de la LARP [en anglais seulement])
  - normes de formation par l'apprentissage ou sommaires de la formation propres au programme
  - manuel du programme et des politiques fondés sur la LARP

- **Autre accréditation requise**
  S.O.

- **Niveau de scolarité**
  L'industrie a établi que certains cours du secondaire peuvent faire augmenter les chances de succès s'ils sont suivis avant l'inscription au programme. Pour obtenir plus de détails, voir le document intitulé *Itinéraires d'apprentissage de métiers*.

PROFIL DE L'ANALYSE DES COMPÉTENCES

Technicien ou technicienne en technologie de l'information – matériel - 634B

(Tous les ensembles de compétences non ombrés doivent être acquis et démontrés.)

ENSEMBLES DE COMPÉTENCES	***COMPÉTENCES***				
SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES	Déterminer les dangers potentiels pour la santé, la sécurité et l'environnement sur le lieu de travail et prendre des mesures de prévention	Manipuler, entreposer et recycler les matières dangereuses utilisées au travail	Porter et entretenir le matériel de protection individuelle	Se conformer à la législation régissant le milieu du travail	Mettre en pratique des méthodes de prévention des incendies
6270.0	6270.01	6270.02	6270.03	6270.04	6270.05
	Se conformer aux lignes directrices du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)				
	6270.06				

DÉMONTRER DES COMPÉTENCES EN COMMUNICATION ET EN SERVICE À LA CLIENTÈLE	Utiliser des techniques d'écoute efficaces	Utiliser des techniques de communication orales efficaces	Préparer des communications écrites et au clavier	Travailler en équipe	Entretenir des rapports avec les fournisseurs pour acquérir des composants matériels et logiciels
6271.0	6271.01	6271.02	6271.03	6271.04	6271.05
	Mener à bien les travaux pour respecter les échéances et assurer la satisfaction de la clientèle				
	6271.06				

CRÉER DE LA DOCUMENTATION ET LA TENIR À JOUR	Créer de la documentation	Consigner le diagnostic des problèmes et les solutions appliquées	Confirmer et consigner la résolution des problèmes	Évaluer et consigner la résolution des problèmes et toute modification apportée	
6272.0	6272.01	6272.02	6272.03	6272.04	

TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION – MATÉRIEL

CONFIGURER, ENTRETENIR ET REMPLACER DES SYSTÈMES MICRO-INFORMATIQUES **6273.0**	Inspecter visuellement des systèmes micro-informatiques 6273.01	Installer des systèmes micro-informatiques et des périphériques 6273.02	Diagnostiquer et dépanner des systèmes micro-informatiques 6273.03	Entretenir et configurer des systèmes micro-informatiques 6273.04	Vérifier l'entretien et la configuration des systèmes micro-informatiques 6273.05
INSTALLER ET ENTRETENIR DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION DE MICRO-ORDINATEURS **6274.0**	Inspecter visuellement des systèmes d'exploitation de micro-ordinateurs 6274.01	Installer des systèmes d'exploitation de micro-ordinateurs 6274.02	Diagnostiquer et dépanner des systèmes d'exploitation de micro-ordinateurs 6274.03	Réparer des systèmes d'exploitation de micro-ordinateurs 6274.04	Vérifier l'installation et la réparation des systèmes d'exploitation de micro-ordinateurs 6274.05
INSTALLER ET UTILISER DES LOGICIELS D'APPLICATION **6275.0**	Inspecter visuellement des logiciels d'application 6275.01	Utiliser des logiciels d'application 6275.02	Diagnostiquer et dépanner des logiciels d'application 6275.03	Configurer des logiciels d'application 6275.04	Vérifier la configuration des logiciels d'application 6275.05
ADMINISTRER UN ENVIRONNEMENT RÉSEAU **6276.0**	Inspecter visuellement un environnement réseau 6276.01	Diagnostiquer et dépanner un environnement réseau 6276.02	Commander un environnement réseau 6276.03	Vérifier le fonctionnement d'un environnement réseau 6276.04	
METTRE EN PLACE DES TECHNIQUES DE DÉPANNAGE LOGIQUE **6277.0**	Obtenir des renseignements préliminaires 6277.01	Diagnostiquer, dépanner, établir l'ordre de priorité et planifier une résolution de problème 6277.02	Résoudre les problèmes 6277.03	Vérifier la résolution des problèmes 6277.04	Consigner et signaler les résolutions de problèmes 6277.05
IDENTIFIER ET ENTRETENIR LES CÂBLES ET LES CONDUITS **6278.0**	Inspecter visuellement les câbles et les conduits 6278.01	Diagnostiquer et dépanner les câbles et les conduits 6278.02	Réparer et remplacer les câbles et les conduits 6278.03	Vérifier la réparation et le remplacement des câbles et des conduits 6278.04	

REMETTRE EN ÉTAT DE FONCTIONNEMENT DES SYSTÈMES ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES ET LEURS COMPOSANTS **6279.0**	Inspecter visuellement des composants électriques et électroniques 6279.01	Diagnostiquer et dépanner des composants électriques et électroniques 6279.02	Remettre en état de fonctionnement des composants électriques et électroniques 6279.03	Vérifier la remise en état des composants électriques et électroniques 6279.04	

RÉPARER, METTRE À NIVEAU ET ENTRETENIR DES SYSTÈMES MICRO-INFORMATIQUES ET DES PÉRIPHÉRIQUES **6280.0**	Inspecter visuellement des systèmes micro-informatiques et des périphériques 6280.01	Diagnostiquer et dépanner des systèmes micro-informatiques et des périphériques 6280.02	Réparer des systèmes micro-informatiques et des périphériques 6280.03	Vérifier l'assemblage et les réparations des systèmes micro-informatiques et des périphériques 6280.04	Entretenir des systèmes micro-informatiques et des périphériques 6280.05

PRÉFACE

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) a préparé cette norme de formation en association avec les comités sectoriels et en consultation avec des représentants de l'industrie. Ce document doit servir de guide aux apprentis, aux superviseurs et aux formateurs ainsi qu'aux parrains ou aux employeurs dans le cadre d'un programme de formation et détermine par ailleurs les conditions préalables à l'accréditation.

Ce document de formation est le seul dossier où est consigné le rendement des apprentis.

Les superviseurs ou les formateurs et les apprentis doivent confirmer l'acquisition de chaque compétence en apposant leur signature et en indiquant la date à l'endroit approprié, sauf dans le cas d'une compétence facultative (zone ombrée).

Il appartient aux apprentis ainsi qu'aux parrains ou aux employeurs de prendre soin de ce document. En apposant leur signature au bas d'une compétence, les superviseurs ou les formateurs et les apprentis confirment que ces derniers ont démontré avoir acquis cette compétence. Cette norme de formation a été élaborée spécialement pour documenter l'acquisition, par les apprentis, des compétences liées à ce métier.

DÉFINITIONS

Attestation de compétences
Liste de tous les ensembles de compétences comportant un espace pour la signature du parrain ou de l'employeur officiel.

Certificat d'apprentissage
Accréditation remise aux personnes ayant démontré qu'elles ont terminé avec succès un programme d'apprentissage en Ontario.

Certificat de qualification professionnelle
Accréditation remise aux personnes ayant obtenu la note de passage à l'examen du certificat de qualification professionnelle pour leur métier.

Comité sectoriel (CS) en vertu de la LARP et Comité consultatif provincial (CCP) en vertu de la LQPAGM
En vertu de la LARP et de la LQPAGM, le ministre peut créer un comité provincial relatif à un métier ou à un groupe de métiers qui le conseillera sur l'établissement et le fonctionnement de programmes de formation par l'apprentissage et de qualification professionnelle.

Compétence
Compétence décrite dans la norme de formation (remarque : il s'agit d'une seule compétence et non d'un groupe plus important de compétences, appelé ensembles de compétences, unités de formation ou objectif général de rendement dans la norme de formation et dont fait partie la compétence).

Ensembles de compétences
Groupe de compétences énoncé dans la norme de formation (remarque : peut aussi être appelé unité de formation ou objectif général de rendement).

Facultatif
Se dit des compétences, des ensembles de compétences ou des objectifs généraux de rendement, dans les zones ombrées, dont il n'est pas nécessaire que l'acquisition soit confirmée par des signatures pour que l'apprenti ou l'apprentie puisse terminer le programme.

Formateur
Le formateur ou la formatrice qualifié d'un métier à accréditation obligatoire est une personne de métier possédant un certificat de qualification professionnelle ou, pour un métier à accréditation non obligatoire, une personne considérée comme telle.

Gens de métier ou bien personnes considérées comme telles

Personnes ayant acquis les connaissances et les compétences relatives à un métier, à une autre profession ou à un corps de métier, ces connaissances étant attestées par les autorités provinciales ou territoriales.

Habileté
Fait, pour une personne, d'arriver à exécuter de façon répétée et sans aide une tâche en milieu de travail conformément à la norme de formation ou au sommaire de la formation.

LARP
Loi de 1998 sur l'apprentissage et la reconnaissance professionnelle

LQPAGM
Loi sur la qualification professionnelle et l'apprentissage des gens de métier

Norme de formation
Document rédigé sous forme d'énoncés concis qui décrivent les compétences que doit acquérir l'apprenti ou l'apprentie pour exercer son métier. En utilisant ce document, les formateurs peuvent s'assurer que les apprentis acquièrent toutes les compétences requises, qui y sont décrites en détail.

Objectif général de rendement (ensemble de compétences acquises en milieu de travail)
Décrit un ensemble de compétences comprenant tous les objectifs de rendement ayant trait à cet ensemble.

Obligatoire
Se dit des compétences, des ensembles de compétences ou des objectifs généraux de rendement, dans les zones non ombrées, dont l'acquisition doit être confirmée par des signatures pour que l'apprentie ou l'apprenti puisse terminer le programme.

Parrain ou bien employeur
Personne qui a conclu un contrat d'apprentissage enregistré selon lequel elle doit veiller à ce qu'une autre personne reçoive une formation en milieu de travail dans un métier, une autre profession ou un ensemble de compétences, dans le cadre d'un programme d'apprentissage approuvé par le directeur ou la directrice.

Parrain ou employeur officiel
Parrain ou employeur signataire de l'entente ou du contrat d'apprentissage en vigueur. Pour pouvoir former des apprentis, le parrain ou bien l'employeur ou l'employeuse doit prouver que le lieu de travail compte des compagnons ou des personnes considérées comme tels et dispose des outils, du matériel, des matériaux et des procédés que le comité consultatif provincial (CCP) ou le comité sectoriel (CS) a désignés comme étant essentiels au métier en question.

Profil de l'analyse des compétences
Document qui énonce les exigences de formation d'un métier donné et qui décrit en détail les compétences ou les ensembles dont l'acquisition doit être démontrée.

Signature
Signature du parrain ou bien de l'employeur officiel, ou encore d'une personne désignée comme son signataire autorisé, attestant qu'un apprenti ou une apprentie a acquis une compétence.

Superviseur ou superviseure
Personne qui surveille l'exécution d'une tâche ou les actions ou le travail des autres.

DIRECTIVES IMPORTANTES

Apprentis et apprenties

1. À la fin du contrat d'apprentissage ou lorsque l'apprenti ou l'apprentie cesse d'être au service de l'employeur ou de l'employeuse, toutes les compétences ou tous les ensembles de compétences acquis doivent être attestés par la signature, accompagnée de la date, de l'apprenti ou de l'apprentie et du parrain ou bien de l'employeur ou de l'employeuse.

2. L'apprenti ou l'apprentie est tenu d'informer le Bureau régional de l'apprentissage, services à la clientèle, des changements suivants :

   - changement d'adresse du parrain ou de l'employeur ou de l'employeuse;
   - changement de nom ou d'adresse de l'apprenti ou de l'apprentie;
   - changement de parrain ou bien d'employeur ou d'employeuse à la suite d'une mutation.

3. Le parrain ou bien l'employeur ou l'employeuse actuel doit remplir et signer l'attestation de compétences et la remettre au Bureau régional de l'apprentissage, services à la clientèle, lorsque toutes les clauses du contrat d'apprentissage ou de formation ont été exécutées.

4. L'attestation de fin d'apprentissage et la norme de formation remplie et signée doivent être remises au Bureau régional de l'apprentissage, services à la clientèle.

Parrains ou employeurs et superviseurs ou formateurs

La norme de formation détermine les compétences requises pour ce métier et le programme de formation correspondant.

Cette norme de formation a été rédigée sous forme d'énoncés concis qui décrivent chacune des compétences que doit acquérir l'apprenti ou l'apprentie pour exercer le métier. Cela signifie qu'il ou elle doit être capable d'exécuter une tâche conformément à la norme requise.

En utilisant cette norme de formation, les superviseurs et les formateurs peuvent s'assurer que les apprentis acquièrent toutes les compétences requises, qui y sont décrites en détail.

Les superviseurs ou les formateurs et les apprentis doivent confirmer l'acquisition successive de chaque compétence acquise en apposant leur signature et en indiquant la date à l'endroit approprié.

Les parrains ou les employeurs qui participent à ce programme de formation sont désignés comme signataires autorisés et sont tenus de confirmer l'acquisition successive de chaque ensemble de compétences en apposant leur signature et en indiquant la date à la fin de chaque ensemble de compétences.

AVIS ET DÉCLARATION SUR LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. Les renseignements sont recueillis en vertu de la *Loi de 1998 sur l'apprentissage et la reconnaissance professionnelle.*

2. Les renseignements sont recueillis afin d'administrer ce programme d'apprentissage dans la province de l'Ontario.

3. Pour toute question relative à la collecte et à l'utilisation de ces renseignements, s'adresser à :

   Directrice
   Ministère de la Formation et des Collèges et Universités
   Direction de la prestation des services
   Unité des normes et de l'élaboration des programmes
   Édifice Mowat, 17e étage
   900, rue Bay
   Toronto (Ontario) M7A 1L2
   416 326-5605

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES APPRENTIS, DES PARRAINS OU EMPLOYEURS ET DES SUPERVISEURS OU FORMATEURS

Apprenti ou apprentie « L'apprentissage est une formation en milieu de travail. »

Faites preuve d'habitudes de travail sécuritaires.

- Utilisez vos normes de formation par l'apprentissage comme journal de bord pour faire le suivi des compétences acquises.
- Discutez de votre plan d'apprentissage avec votre conseiller ou conseillère en formation, votre employeur, votre syndicat ou votre parrain.
- Sachez quels outils sont exigés dans votre métier et apprenez à les utiliser.
- Posez des questions et encore des questions.
- Parlez à votre employeur de vos besoins de formation.
- Démontrez votre enthousiasme et faites preuve de bonnes habitudes de travail.
- Assurez-vous que votre superviseur ou superviseure ou bien votre formateur ou formatrice et vous-même apposez vos signatures et indiquez la date en regard des énoncés de compétences ou d'ensembles de compétences dès que vous démontrez en avoir fait l'acquisition.

Parrain ou bien employeur ou employeuse « La formation est un investissement. »

- Démontrez des habitudes de travail sécuritaires.
- Attestez la réussite en signant les compétences ou les ensembles de compétences.
- Donnez des occasions et du temps à l'apprenti ou l'apprentie pour qu'il ou elle apprenne le métier.
- Proposez des expériences de formation pratiques englobant tous les ensembles de compétences.
- Encouragez une éthique du travail qui appuie la formation tout en minimisant les pertes de productivité.
- Établissez des attentes claires afin de reconnaître ou de récompenser l'excellence du rendement.
- Faites participer à la fois l'apprenti ou l'apprentie et le superviseur ou la superviseure, ou bien le formateur ou la formatrice, à l'élaboration du plan d'apprentissage.
- Servez-vous de la norme de formation pour le suivi et les évaluations régulières du rendement.
- Choisissez un superviseur ou une superviseure ou bien un formateur ou une formatrice qui a de bonnes aptitudes à la communication et qui travaille bien avec les autres.
- Invitez le superviseur ou la superviseure ou bien le formateur ou la formatrice à suivre des cours de perfectionnement (p. ex., programme de formation des formateurs, programmes à l'intention des mentors, etc.).
- Remplissez l'attestation de compétences dès que l'apprenti ou l'apprentie a démontré avoir acquis le degré de compétence requis.
- Assurez-vous que l'apprenti ou l'apprentie travaille toujours sous la direction d'un superviseur ou d'une superviseure ou bien d'un formateur ou d'une formatrice qualifié.
- Faites en sorte que l'apprenti ou l'apprentie soit exposé à toutes les compétences énoncées dans la norme de formation.

Superviseur ou formateur

- Démontrez des habitudes de travail sécuritaires.
- Traitez les apprentis et les apprenties équitablement et avec respect.
- Servez-vous de la norme de formation comme d'un guide pour évaluer les compétences dans chacun des domaines. En utilisant la norme de formation, les superviseurs ou les formateurs pourront s'assurer que l'apprenti ou l'apprentie acquiert les compétences nécessaires à son métier.
- Examinez la norme de formation avec l'apprenti ou l'apprentie et mettez au point un plan de formation.
- Répondez entièrement à toutes les questions.
- Faites preuve de patience. Expliquez ce qui doit être fait, montrez comment il faut le faire et laissez ensuite l'apprenti ou l'apprentie accomplir la tâche.
- Donnez régulièrement de la rétroaction.
- Signez les énoncés de compétences ou d'ensembles de compétences dès que l'apprenti ou l'apprentie a démontré en avoir fait l'acquisition.

Suggestions pour évaluer les progrès de l'apprenti ou de l'apprentie en milieu de travail

- Observez l'apprenti ou l'apprentie tous les jours.
- Donnez une rétroaction constructive pour bâtir la confiance.
- Donnez au superviseur ou à la superviseure ou bien au formateur ou à la formatrice le temps nécessaire pour enseigner et démontrer les compétences.
- Agissez rapidement dès qu'un problème survient.
- Faites régulièrement des évaluations du rendement auxquelles participent l'apprenti ou l'apprentie, le superviseur ou la superviseure, ou bien le formateur ou la formatrice, ainsi que le parrain ou bien l'employeur ou l'employeuse.
- Utilisez la norme de formation comme point de référence pour déterminer le niveau de compétence de l'apprenti ou de l'apprentie.

ATTESTATION DE COMPÉTENCES

ENSEMBLES DE COMPÉTENCES	TITRE	SIGNATAIRE AUTORISÉ
6270.0	SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES	
6271.0	DÉMONTRER DES COMPÉTENCES EN COMMUNICATION ET EN SERVICE À LA CLIENTÈLE	
6272.0	CRÉER DE LA DOCUMENTATION ET LA TENIR À JOUR	
6273.0	CONFIGURER, ENTRETENIR ET RÉPARER DES SYSTÈMES MICRO-INFORMATIQUES	
6274.0	INSTALLER ET ENTRETENIR DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION DE MICRO-ORDINATEURS ET ASSURER LE SOUTIEN TECHNIQUE	
6275.0	INSTALLER ET UTILISER DES LOGICIELS D'APPLICATION	
6276.0	ADMINISTRER UN ENVIRONNEMENT RÉSEAU	
6277.0	METTRE EN PLACE DES TECHNIQUES DE DÉPANNAGE LOGIQUE	
6278.0	IDENTIFIER ET ENTRETENIR LES CÂBLES ET LES CONDUITS	
6279.0	REMETTRE EN ÉTAT DE FONCTIONNEMENT DES SYSTÈMES ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES ET LEURS COMPOSANTS	
6280.0	RÉPARER, METTRE À NIVEAU ET ENTRETENIR DES SYSTÈMES MICRO-INFORMATIQUES ET DES PÉRIPHÉRIQUES	

NOTE CONCERNANT LES OBJECTIFS DE RENDEMENT ET LES COMPÉTENCES INSCRITS DANS LES ZONES OMBRÉES

- Les objectifs et les compétences figurant dans les zones ombrées sont facultatifs. Il n'est pas nécessaire d'en faire la démonstration ni de les signer pour réussir la partie apprentissage en milieu de travail.
- Les résultats d'apprentissage de la formation en classe couvrent tous les ensembles de compétences, soit ceux des zones ombrées et ceux des zones non ombrées.
- L'examen du certificat de qualification professionnelle vise l'ensemble du métier et peut porter sur les compétences figurant dans les zones ombrées ou non.

6270.00 SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Se conformer aux consignes de santé et de sécurité au travail en déterminant les dangers potentiels pour la santé et la sécurité sur le lieu de travail, en manipulant, en entreposant et en éliminant les matières dangereuses, en mettant en pratique les méthodes de prévention des incendies, en portant et en entretenant le matériel de protection individuelle, en se conformant à la législation régissant le milieu de travail, en interprétant l'information relative à l'entretien et en la mettant en pratique, en faisant preuve d'ordre sur le lieu de travail et en se conformant à la *Loi sur la protection de l'environnement* et aux lignes directrices du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail,* aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

COMPÉTENCES

6270.01 **Déterminer les dangers potentiels pour l'environnement, la santé et la sécurité sur le lieu de travail et prendre les mesures correctives qui s'imposent pour les éliminer**, y compris les dangers que représentent les adhésifs, les poussières et les émanations de soudage et le niveau de bruit, ainsi que les dangers électriques et mécaniques (par ex. câbles électriques endommagés ou ventilation insuffisante) afin de diminuer l'éventualité de blessures et de dommages au matériel et à l'environnement conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail,* aux recommandations et aux spécifications des fabricants, et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6270.02 **Manipuler, entreposer et recycler les matières dangereuses utilisées au travail**, notamment les lubrifiants et les liquides neufs et usagés, les gaz, les toners, les encres, les solvants, les filtres et les adhésifs, en utilisant le matériel de protection individuelle ainsi que les dispositifs de manutention, d'entreposage et de recyclage prescrits de manière à éviter les blessures et la contamination de l'environnement tout en respectant les règles de sécurité conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6270.00 **SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES** (suite)

6270.03 **Porter et entretenir le matériel de protection individuelle**, pour la protection notamment des yeux, des oreilles, des mains, des voies respiratoires, du corps et des pieds, en s'assurant qu'il est bien ajusté et qu'une protection optimale est fournie à la personne qui le porte par rapport à la tâche particulière exécutée conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6270.04 **Se conformer aux lois régissant le milieu du travail,** y compris la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et la *Loi sur la protection de l'environnement,* en déterminant les responsabilités personnelles et légales des techniciens et techniciennes et des employeurs au cours des estimations de travaux et de la réparation ou du remplacement des composants endommagés conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail,* aux recommandations et aux spécifications des fabricants, et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6270.05 **Mettre en pratique les méthodes de prévention des incendies**, notamment en gardant le lieu de travail propre et en ordre, en repérant et en éliminant les risques d'incendie, en nettoyant la graisse et les déversements d'huile et de liquides, en s'assurant que le lieu de travail n'est pas encombré, en utilisant, en entreposant et en entretenant les outils et le matériel d'atelier de façon sécuritaire afin de réduire au minimum les accidents et les blessures à soi-même et aux autres conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail,* aux recommandations et aux spécifications des fabricants, et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6270.00 **SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES** (suite)

6270.06 **Se conformer aux lignes directrices du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT),** notamment en lisant et en interprétant les étiquettes et les fiches signalétiques santé-sécurité (FSSS) et en s'assurant de recevoir une formation sur la réglementation et les pratiques du SIMDUT conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail.*

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

Nom (employeur ou parrain) **Signature (employeur ou parrain)**

6271.00 DÉMONTRER DES COMPÉTENCES EN COMMUNICATION ET EN SERVICE À LA CLIENTÈLE

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Démontrer des compétences en communication et en service à la clientèle, notamment par l'écoute, la parole, l'écrit, le travail d'équipe, les relations publiques, la résolution de conflits, le raisonnement logique, la pensée critique et la résolution de problème, en interagissant de façon professionnelle avec les clients, les collègues, les superviseurs et les fabricants, conformément aux politiques et aux méthodes de l'entreprise et au principe de satisfaction de la clientèle.

COMPÉTENCES

6271.01 **Utiliser des techniques d'écoute active,** notamment en se concentrant pour éviter les distractions, en interrompant uniquement pour rediriger ou ramener la conversation, en clarifiant avec délicatesse, en paraphrasant et en résumant au besoin, en visualisant l'écran de l'utilisateur en fonction de la description fournie, en prenant des notes pour faciliter l'interprétation du problème et pour le résoudre ou pour approfondir le diagnostic ou poursuivre la communication en interagissant avec les clients, les collègues, les superviseurs et les fabricants, conformément aux politiques et aux méthodes de l'entreprise et au principe de satisfaction de la clientèle.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6271.02 **Utiliser des techniques de communication orale efficaces,** notamment par un ton agréable et professionnel, une élocution claire débitée à un volume et à une vitesse appropriés, un langage adéquat dépourvu de jargon, en donnant des descriptions simples pour illustrer le matériel ou la procédure dont il est question et en accompagnant le client ou le pair tout au long des procédures techniques données au téléphone, par message de boîte vocale ou dans le cadre de présentations formelles, lors des interactions avec les clients, les collègues, les superviseurs et les fabricants, conformément aux politiques et aux méthodes de l'entreprise.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6271.00 DÉMONTRER DES COMPÉTENCES EN COMMUNICATION ET EN SERVICE À LA CLIENTÈLE (suite)

6271.03 **Préparer des communications écrites et au clavier**, notamment des notes de service, des lettres, des feuilles de temps et des rapports d'inspection, d'essai, de rendement, de progrès et d'incident, en utilisant le langage professionnel et technique approprié et en enregistrant avec précision les renseignements requis sur les formulaires et formats internes et externes lors des interactions avec les clients, les collègues, les superviseurs et les fabricants, conformément aux politiques et aux méthodes de l'entreprise.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6271.04 **Travailler en équipe** en communiquant efficacement avec les autres, en déterminant des méthodes permettant de développer des réseaux personnels, en collaborant avec les collègues en tant que membre ou chef d'équipe, en gérant efficacement le stress au travail et en appliquant des stratégies de résolution de conflits conformément aux politiques et méthodes de l'entreprise et au principe de satisfaction de la clientèle.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6271.05 **Entretenir des rapports avec les fournisseurs pour acquérir des composants matériels et logiciels** en accédant aux bases de données des fournisseurs et en y effectuant des recherches relatives au cahier des charges d'un projet, en trouvant des personnes-ressources dans l'industrie, en déterminant le coût des matériaux qui répondent aux spécifications d'un projet et en appliquant les principes d'éthique personnelle et professionnelle conformément aux politiques et aux méthodes de l'entreprise, aux spécifications des fabricants et au principe de satisfaction de la clientèle.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6271.00 DÉMONTRER DES COMPÉTENCES EN COMMUNICATION ET EN SERVICE À LA CLIENTÈLE (suite)

6271.06 **Mener à bien les travaux pour respecter les échéances et assurer la satisfaction de la clientèle** en employant des méthodes pour classer les tâches par ordre de priorité, en élaborant des stratégies permettant d'effectuer plusieurs tâches à la fois, en planifiant et en coordonnant les temps de réponse, en déterminant les délais de résolution des problèmes, en identifiant des objectifs de service, en transmettant les problèmes à l'échelon et à la personne appropriés et en effectuant le suivi pour assurer la qualité des services conformément aux politiques et méthodes de l'entreprise et au principe de satisfaction de la clientèle.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

Nom (employeur ou parrain) **Signature (employeur ou parrain)**

6272.00 CRÉER DE LA DOCUMENTATION ET LA TENIR À JOUR

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Créer et tenir à jour une documentation exacte en examinant et en notant les résolutions de problème conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

COMPÉTENCES

6272.01 **Créer de la documentation**, notamment des renseignements à l'intention de la clientèle, des spécifications de produits et d'installation, de l'information sur les environnements des postes de travail et des données sur les systèmes d'exploitation en utilisant des formulaires et des formats internes et externes conformément aux politiques et aux méthodes de l'entreprise, au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6272.02 **Consigner le diagnostic des problèmes et les solutions appliquées**, y compris les données d'utilisateur et les renseignements relatifs au matériel, aux logiciels, aux périphériques, au câblage et à la situation du client en interagissant avec le client, en rédigeant des solutions prédéfinies et en utilisant des normes de qualité de service à la clientèle, des manuels de fabricants, des bases de données et des outils de diagnostic conformément aux politiques et aux méthodes de l'entreprise, au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6272.00 CRÉER DE LA DOCUMENTATION ET LA TENIR À JOUR (suite)

6272.03 **Confirmer et consigner la résolution des problèmes**, y compris la rétroaction du client, en effectuant des essais et des analyses du rendement et du fonctionnement, en utilisant des normes de qualité du service à la clientèle, des manuels de fabricants, des bases de données et des outils de diagnostic et de dépannage des systèmes d'exploitation conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6272.04 **Évaluer et consigner la résolution des problèmes et toute modification apportée** en utilisant notamment des manuels de fabricants, des bases de données, des outils de diagnostic, des outils de dépannage et du système d'exploitation, en communiquant la solution à l'utilisateur, en déterminant les tendances et en notant et en mettant à jour les ressources internes et externes conformément aux procédures normalisées de l'entreprise, au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

Nom (employeur ou parrain) **Signature (employeur ou parrain)**

6273.00 CONFIGURER, ENTRETENIR ET REMPLACER DES SYSTÈMES MICRO-INFORMATIQUES

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Configurer, entretenir et remplacer des systèmes micro-informatiques en procédant à des inspections visuelles, à des diagnostics, à des dépannages et à des vérifications du rendement et du fonctionnement conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

COMPÉTENCES

6273.01 **Inspecter visuellement des systèmes micro-informatiques,** en vérifiant notamment les périphériques, les câbles, la documentation, les logiciels, les processeurs, les sous-systèmes mémoire, les dispositifs graphiques et les dispositifs de stockage à accès direct, les indicateurs d'erreur, les sources d'alimentation, les communications, la configuration matérielle et logicielle, les composants (s'ils sont desserrés, usés, lâches, défectueux, endommagés ou manquants), la température, l'humidité et la ventilation en examinant s'il y a de la poussière ou s'il y a eu des déversements de liquide et en vérifiant les conditions environnementales conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6273.02 **Installer des systèmes micro-informatiques et des périphériques,** y compris des câbles, des logiciels, des processeurs, des sous-systèmes mémoire, des dispositifs graphiques et des dispositifs de stockage à accès direct, en assemblant et en installant des composants, en utilisant des documents d'entretien et d'installation, des schémas fonctionnels et de principe, des trousses logicielles multimédias, des ressources des fournisseurs, des outils à main et du matériel électrique et électronique conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6273.00 CONFIGURER, ENTRETENIR ET REMPLACER DES SYSTÈMES MICRO-INFORMATIQUES (suite)

6273.03 **Diagnostiquer et dépanner des systèmes micro-informatiques**, notamment les périphériques, les câbles, la documentation, les logiciels, les processeurs, les sous-systèmes mémoire, les dispositifs graphiques et les dispositifs de stockage à accès direct, en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement, en vérifiant les indicateurs d'erreur, les sources d'alimentation, les communications, la configuration matérielle et logicielle, les composants (s'ils sont lâches, usés, défectueux, endommagés ou manquants), la température, l'humidité et la ventilation en examinant s'il y a de la poussière ou s'il y a eu des déversements de liquide et en vérifiant les conditions environnementales au moyen d'indicateurs, de manuels de fabricants, de logiciels, d'utilitaires de diagnostic, d'applications clients, d'outils à main et d'appareils d'entretien motorisés, électriques et électroniques conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6273.04 **Entretenir et configurer des systèmes micro-informatiques** en vérifiant notamment les périphériques, les câbles, la documentation, les logiciels, les processeurs, les sous-systèmes mémoire, les dispositifs graphiques et les dispositifs de stockage à accès direct, en remplaçant, en remettant en état, en reconfigurant ou en entretenant les dispositifs au moyen d'indicateurs, de manuels et de logiciels de fabricants, d'utilitaires de diagnostic, d'applications des clients, d'outils et d'appareils d'entretien manuels, électriques et électroniques conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6273.00 CONFIGURER, ENTRETENIR ET REMPLACER DES SYSTÈMES MICRO-INFORMATIQUES (suite)

6273.05 Vérifier l'entretien et la configuration des systèmes micro-informatiques en vérifiant notamment les périphériques, les câbles, la documentation, les logiciels, les processeurs, les sous-systèmes mémoire, les dispositifs graphiques et les dispositifs de stockage à accès direct, en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement des dispositifs au moyen d'indicateurs, de manuels et de logiciels de fabricants, d'utilitaires de diagnostic, d'applications des clients, d'outils à main et d'appareils d'entretien motorisés, électriques et électroniques conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

Nom (employeur ou parrain) **Signature (employeur ou parrain)**

6274.00 INSTALLER DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION DE MICRO-ORDINATEURS ET ASSURER LE SOUTIEN TECHNIQUE

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Installer des systèmes d'exploitation de micro-ordinateurs et assurer le soutien technique en procédant à des inspections visuelles, des diagnostics, des dépannages et des vérifications de rendement et de fonctionnement des systèmes conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

COMPÉTENCES

6274.01 **Inspecter visuellement des systèmes d'exploitation de micro-ordinateurs** en vérifiant notamment le système d'exploitation de base et les pilotes des périphériques, les trousses de logiciels multimédias, les documents d'installation et de configuration, les spécifications matérielles et logicielles, les contrats de licence, les étapes de préparation et la séquence de démarrage conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6274.02 **Installer des systèmes d'exploitation de micro-ordinateur,** y compris les pilotes de périphérique et les applications de soutien requis, en suivant les étapes de préparation et en utilisant les documents d'installation et de configuration, les contrats de licence et les trousses logicielles multimédias conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6274.00 INSTALLER DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION DE MICRO-ORDINATEURS ET ASSURER LE SOUTIEN TECHNIQUE (suite)

6274.03 **Diagnostiquer et dépanner des systèmes d'exploitation de micro-ordinateurs,** y compris les pilotes de périphérique et les logiciels d'application, en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement en détectant les virus et en vérifiant les indicateurs d'erreurs, les défaillances matérielles et logicielles, les conflits de périphériques, les blocages de système, les conditions environnementales et les inhibiteurs de rendement au moyen des documents d'installation et de configuration, des ressources internes et externes et des utilitaires de diagnostic conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6274.04 **Réparer des systèmes d'exploitation de micro-ordinateurs,** y compris les pilotes de périphérique et les logiciels d'application, en procédant à des remplacements, à des réinstallations ou à des configurations au moyen des documents d'installation et de configuration, des ressources internes et externes et des utilitaires de diagnostic conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6274.05 **Vérifier l'installation et la réparation des systèmes d'exploitation de micro-ordinateurs,** y compris des pilotes de périphérique, des logiciels d'application et des périphériques pris en charge par des fournisseurs, en procédant à des inspections visuelles, à des essais, à des analyses de rendement et de fonctionnement au moyen des documents d'installation et de configuration, des ressources internes et externes et des utilitaires de diagnostic conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

Nom (employeur ou parrain)	**Signature (employeur ou parrain)**

6275.00 INSTALLER ET UTILISER DES LOGICIELS D'APPLICATION

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Installer et utiliser des logiciels d'application en procédant à des inspections visuelles, des diagnostics, des dépannages et des vérifications de rendement et de fonctionnement des systèmes conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

COMPÉTENCES

6275.01 **Inspecter visuellement des logiciels d'application**, y compris des traitements de texte, des chiffriers, des bases de données, des navigateurs Web, des utilitaires, des systèmes de courrier électronique et de messagerie et des applications graphiques et vidéo, en vérifiant l'installation et les contrats de licence conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6275.02 **Installer des logiciels d'application,** y compris des traitements de texte, des chiffriers, des bases de données, des navigateurs Web, des utilitaires, des systèmes de courrier électronique et de messagerie et des applications graphiques et vidéo, en consultant les documents d'installation et de configuration ainsi que les contrats de licence et en utilisant des trousses logicielles multimédias et des ressources internes et externes conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6275.00 INSTALLER ET UTILISER DES LOGICIELS D'APPLICATION (suite)

6275.03 **Diagnostiquer et dépanner des logiciels d'application,** y compris des traitements de texte, des chiffriers, des bases de données, des navigateurs Web , des utilitaires, des systèmes de courrier électronique et de messagerie et des applications graphiques et vidéo, en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement, en vérifiant les indicateurs d'erreur, la compatibilité, la validité des contrats de licence, les virus, la configuration et les dispositifs de sécurité au moyen de documents d'installation et de configuration, de contrats de licence, de trousses logicielles multimédias et de ressources internes et externes conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6275.04 **Configurer des logiciels d'application,** y compris des traitements de texte, des chiffriers, des bases de données, des navigateurs Web des utilitaires, des systemes de courrier électronique et de messagerie et des applications graphiques et vidéo, en ajoutant des licences, en modifiant des permissions et des configurations, en vérifiant des dispositifs de sécurité, en éliminant des virus, en vérifiant la compatibilité, en recommandant des mesures de formation des utilisateurs, en ajoutant ou en appliquant des modifications provisoires et des rustines, en récupérant des données et en installant ou en réinstallant des logiciels d'application au moyen de documents d'installation et de configuration, de contrats de licence, de trousses logicielles multimédias et de ressources internes et externes conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6275.00 INSTALLER ET UTILISER DES LOGICIELS D'APPLICATION (suite)

6275.05 **Vérifier la configuration des logiciels d'application,** y compris des traitements de texte, des chiffriers, des bases de données, des navigateurs Web , des utilitaires, des systèmes de courrier électronique et de messagerie et des applications graphiques et vidéo, en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement au moyen de documents d'installation et de configuration, de contrats de licence, de trousses logicielles multimédias et de ressources internes et externes conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

_____	_____	_____
Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

Nom (employeur ou parrain) **Signature (employeur ou parrain)**

6276.00 ADMINISTRER UN ENVIRONNEMENT RÉSEAU

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Administrer un environnement réseau en procédant à des inspections visuelles, à des diagnostics, à des dépannages, à la commande et à des vérifications de rendement et de fonctionnement conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

COMPÉTENCES

6276.01 **Inspecter visuellement un environnement réseau,** y compris les plates-formes serveurs, les composants matériels et logiciels de réseau, les sources d'alimentation, les cartes d'interface réseau, les périphériques reliés au réseau et les données d'utilisateur final, en vérifiant la connectivité et les conditions environnementales conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6276.02 **Diagnostiquer et dépanner un environnement réseau,** y compris les plates-formes serveurs, les composants matériels et logiciels de réseau, les sources d'alimentation, les cartes d'interface réseau, les périphériques reliés au réseau et les données d'utilisateur final, en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement, en vérifiant les sources d'alimentation, les indicateurs d'erreur, la connectivité, la configuration, la compatibilité, la sécurité, les conditions environnementales et les données d'utilisateur au moyen de logiciels utilitaires, de documents de configuration, de ressources internes et externes et d'indicateurs conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6276.00 ADMINISTRER UN ENVIRONNEMENT RÉSEAU (suite)

6276.03 **Commander un environnement réseau,** y compris les plates-formes serveurs, les composants matériels et logiciels de réseau, les sources d'alimentation, les cartes d'interface réseau, les périphériques reliés au réseau et les données d'utilisateur final, en procédant à des inspections, à des déploiements et à des migrations au moyen de logiciels utilitaires, de documents de configuration, de ressources internes et externes et d'indicateurs conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6276.04 **Vérifier le fonctionnement d'un environnement réseau,** y compris les plates-formes serveurs, les composants matériels et logiciels de réseau, les sources d'alimentation, les cartes d'interface réseau, les périphériques reliés au réseau et les données d'utilisateur final, en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement au moyen de logiciels utilitaires, de documents de configuration et de ressources internes et externes conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

Nom (employeur ou parrain) **Signature (employeur ou parrain)**

6277.00 RECOURIR À DES TECHNIQUES DE DÉPANNAGE LOGIQUE

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Recourir à des techniques de dépannage logique en procédant à des diagnostics, à des dépannages et à des vérifications de rendement et de fonctionnement et en examinant et en notant la résolution des problèmes conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

COMPÉTENCES

6277.01 **Obtenir des renseignements préliminaires,** y compris des renseignements sur les clients et les produits, en vérifiant le système d'exploitation, l'environnement de travail et les spécifications d'installation des produits conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6277.02 **Diagnostiquer, dépanner, établir l'ordre de priorité et planifier une résolution de problème,** y compris en ce qui a trait au matériel, aux logiciels, aux utilisateurs, aux périphériques, au câblage, aux postes de travail et à la situation des clients, en interagissant avec les clients, en suggérant des solutions prédéfinies, en vérifiant les indicateurs d'erreur et autres indicateurs, la connectivité et les inhibiteurs de rendement au moyen d'outils de diagnostic, de matériel et de logiciels utilitaires, de manuels de fabricants et de ressources internes et externes conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6277.00 RECOURIR À DES TECHNIQUES DE DÉPANNAGE LOGIQUE (suite)

6277.03 **Résoudre les problèmes,** y compris en ce qui a trait au matériel, aux logiciels, aux périphériques, aux postes de travail et à la situation du client, en communiquant, en procédant à l'entretien, à des remplacements, à des réinstallations et à des configurations ou en transmettant le problème à un échelon supérieur, en recourant à des normes de qualité du service à la clientèle, aux manuels de fabricants, à des bases de données, à des outils de diagnostic et du système d'exploitation conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6277.04 **Vérifier la résolution des problèmes** en procédant à des inspections, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement au moyen des rétroactions des clients, des normes de qualité du service à la clientèle, des manuels des fabricants, des bases de données, des outils de diagnostic et de dépannage des systèmes d'exploitation conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6277.05 **Consigner et signaler les résolutions des problèmes** en communiquant la solution à l'utilisateur, en mettant à jour les dossiers et en informant les ressources internes et externes au moyen des méthodes mises en place par l'entreprise conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

Nom (employeur ou parrain) **Signature (employeur ou parrain)**

6278.00 IDENTIFIER ET ENTRETENIR LES CÂBLES ET LES CONDUITS

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Identifier et entretenir les câbles et les conduits en procédant à des inspections visuelles, des diagnostics, des dépannages, des réparations et des vérifications de rendement et de fonctionnement des câbles et des conduits conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

COMPÉTENCES

6278.01 **Inspecter visuellement les câbles et les conduits,** y compris l'étiquetage et les câbles réseau, série, parallèle, USB/USB2, FireWire, à fibres optiques et de données, en vérifiant la connectivité, le type de câble, les bris, l'effilochage, le blindage, l'interférence environnementale les types de connecteur, la longueur des câbles et les dispositifs de fixation et de montage conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6278.02 **Diagnostiquer et dépanner les câbles et les conduits,** en vérifiant notamment l'étiquetage et les câbles réseau, série, parallèle, USB/USB2, FireWire, à fibres optiques et de données, en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement, en vérifiant la connectivité, le type de câble, les bris, l'effilochage, le blindage, l'interférence environnementale, les types de connecteurs, la longueur des câbles et les dispositifs de fixation et de montage au moyen d'utilitaires logiciels, d'instruments de mesure, de documents, d'outils et d'appareils d'entretien manuels, motorisés, électriques et électroniques conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6278.00 IDENTIFIER ET ENTRETENIR LES CÂBLES ET LES CONDUITS (suite)

6278.03 **Réparer et remplacer les câbles et les conduits,** y compris l'étiquetage et les câbles réseau, série, parallèle, USB/USB2, FireWire, à fibres optiques et de données, en procédant à des remplacements, à des remises à neuf ou à l'entretien au moyen d'utilitaires logiciels, d'instruments de mesure, de documents, d'outils et de matériel d'entretien manuels, motorisés, électriques et électroniques conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6278.04 **Vérifier la réparation et le remplacement des câbles et des conduits,** y compris l'étiquetage et les câbles réseau, série, parallèle, USB/USB2, FireWire, à fibres optiques et de données, en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement au moyen d'utilitaires logiciels, d'instruments de mesure, de documents, d'outils et de matériel d'entretien manuels, motorisés, électriques et électroniques conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

Nom (employeur ou parrain)	**Signature (employeur ou parrain)**

6279.00 REMETTRE EN ÉTAT DE FONCTIONNEMENT DES SYSTÈMES ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES ET LEURS COMPOSANTS

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Remettre en état de fonctionnement des composants électriques et électroniques en procédant à des inspections visuelles, des diagnostics, des dépannages et des vérifications de rendement et de fonctionnement des systèmes conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

COMPÉTENCES

6279.01 **Inspecter visuellement des composants électriques et électroniques,** y compris des transistors, des résistances, des condensateurs, des diodes, des dispositifs de protection de circuit, des cavaliers, des câbles, des commutateurs, des moteurs, des ventilateurs, des solénoïdes, des isolateurs, des cartes de circuits imprimés, des mémoires, des modules d'affichage et de commande, des avertisseurs de proximité, des alarmes sonores, des témoins de diagnostic, des capteurs, des dispositifs d'éclairage et d'illumination et des appareils de fixation et de montage, en vérifiant si des composants sont desserrés, usés, lâches ou manquants ou s'il y a de la décoloration ou de la contamination et en vérifiant les conditions environnementales conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6279.00 REMETTRE EN ÉTAT DE FONCTIONNEMENT DES SYSTÈMES ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES ET LEURS COMPOSANTS (suite)

6279.02 **Diagnostiquer et dépanner des composants électriques et électroniques,** y compris des transistors, des résistances, des condensateurs, des diodes, des dispositifs de protection de circuit, des cavaliers, des câbles, des commutateurs, des moteurs, des ventilateurs, des solénoïdes, des isolateurs, des cartes de circuits imprimés, des mémoires, des modules d'affichage et de commande, des avertisseurs de proximité, des alarmes sonores, des témoins de diagnostic, des capteurs, des dispositifs d'éclairage et d'illumination et des appareils de fixation et de montage, en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement et en vérifiant les indicateurs d'erreur, la source d'alimentation, la charge, la consommation, les courts-circuits, les circuits ouverts, les mises à la terre, la résistance, la tension, l'intensité, la continuité, la connectivité, la compatibilité, la configuration, les indicateurs, les conditions environnementales et les limitations physiques au moyen d'indicateurs, de documents d'entretien, de schémas fonctionnels et de principe, d'utilitaires logiciels et matériels, d'outils de diagnostic, de ressources internes et externes, d'outils et d'appareils manuels, motorisés, électriques et électroniques conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6279.03 **Remettre en état de fonctionnement des composants électriques et électroniques,** y compris des transistors, des résistances, des condensateurs, des diodes, des dispositifs de protection de circuit, des cavaliers, des câbles, des commutateurs, des moteurs, des ventilateurs, des solénoïdes, des isolateurs, des cartes de circuits imprimés, des mémoires, des modules d'affichage et de commande, des avertisseurs de proximité, des alarmes sonores, des témoins de diagnostic, des capteurs, des dispositifs d'éclairage et d'illumination et des appareils de fixation et de montage, en procédant à des remplacements, à des remises à neuf ou à l'entretien au moyen d'indicateurs, de documents d'entretien, de schémas fonctionnels et de principe, d'utilitaires logiciels et matériels, d'outils de diagnostic, de ressources internes et externes, d'outils et d'appareils manuels, motorisés, électriques et électroniques conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6279.00 REMETTRE EN ÉTAT DE FONCTIONNEMENT DES SYSTÈMES ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES ET LEURS COMPOSANTS (suite)

6279.04 **Vérifier la remise en état des composants électriques et électroniques** en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement au moyen d'indicateurs, de documents d'entretien, de schémas fonctionnels et de principe, d'utilitaires logiciels et matériels, d'outils de diagnostic, de ressources internes et externes, d'outils et d'appareils manuels, motorisés, électriques et électroniques conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

Nom (employeur ou parrain) **Signature (employeur ou parrain)**

6280.0 RÉPARER, METTRE À NIVEAU ET ENTRETENIR DES SYSTÈMES MICRO-INFORMATIQUES ET DES PÉRIPHÉRIQUES

OBJECTIF GÉNÉRAL DE RENDEMENT

Réparer, mettre à niveau et entretenir des systèmes micro-informatiques et des périphériques en procédant à des inspections visuelles, des diagnostics, des dépannages, des réparations et des vérifications de rendement et de fonctionnement conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

COMPÉTENCES

6280.01 **Inspecter visuellement des systèmes micro-informatiques et des périphériques,** y compris des blocs d'alimentation, des cartes de circuits imprimés, des processeurs, des mémoires, des composants internes installés, des dispositifs d'entrée et de sortie et des dispositifs de fixation et de montage, en vérifiant les indicateurs d'erreur, la source d'alimentation, les communications, la configuration matérielle et logicielle, en vérifiant si des composants sont desserrés, usés, lâches, défectueux, endommagés ou manquants, en examinant s'il y a de la poussière ou s'il y a eu des déversements de liquide et en vérifiant la température, l'humidité, la ventilation et les conditions environnementales conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6280.0 RÉPARER, METTRE À NIVEAU ET ENTRETENIR DES SYSTÈMES MICRO-INFORMATIQUES ET DES PÉRIPHÉRIQUES (suite)

6280.02 **Diagnostiquer et dépanner des systèmes micro-informatiques et des périphériques,** y compris des blocs d'alimentation, des cartes de circuits imprimés, des processeurs, des mémoires, des composants internes installés, des dispositifs d'entrée et de sortie et des dispositifs de fixation et de montage, en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement, en recueillant et en notant les faits, en vérifiant les indicateurs d'erreur, la source d'alimentation, les communications, la configuration matérielle et logicielle, en détectant les virus, en vérifiant si des composants sont desserrés, usés, lâches, défectueux, endommagés ou manquants, en examinant s'il y a de la décoloration, de la contamination, de la poussière ou s'il y a eu des déversements de liquide et en vérifiant la température, l'humidité, la ventilation et les conditions environnementales au moyen d'indicateurs, de documents d'entretien, de schémas fonctionnels et de principe, d'utilitaires logiciels et matériels, d'outils de diagnostic, de ressources internes et externes, d'outils et d'appareils manuels, motorisés, électriques et électroniques conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6280.03 **Réparer des systèmes micro-informatiques et des périphériques,** y compris des blocs d'alimentation, des cartes de circuits imprimés, des processeurs, des mémoires, des composants internes installés, des dispositifs d'entrée et de sortie et des dispositifs de fixation et de montage, en procédant à des remplacements, à des remises en état et à l'entretien et en signalant et en notant les faits au moyen d'indicateurs, de documents d'entretien, de schémas fonctionnels et de principe, d'utilitaires logiciels et matériels, d'outils de diagnostic, de ressources internes et externes, d'outils et d'appareils manuels, motorisés, électriques et électroniques conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6280.0 **RÉPARER, METTRE À NIVEAU ET ENTRETENIR DES SYSTÈMES MICRO-INFORMATIQUES ET DES PÉRIPHÉRIQUES** (suite)

6280.04 **Vérifier l'assemblage et les réparations des systèmes micro-informatiques et des périphériques,** y compris des blocs d'alimentation, des cartes de circuits imprimés, des processeurs, des mémoires, des composants internes installés, des dispositifs d'entrée et de sortie et des dispositifs de fixation et de montage, en procédant à des inspections visuelles, à des essais et à des analyses de rendement et de fonctionnement au moyen d'indicateurs, de documents d'entretien, de schémas fonctionnels et de principe, d'utilitaires logiciels et matériels, d'outils de diagnostic, de ressources internes et externes, d'outils et d'appareils manuels, motorisés, électriques et électroniques conformément aux techniques de dépannage logique, au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

6280.05 **Entretenir des systèmes micro-informatiques et périphériques,** y compris des blocs d'alimentation, des cartes de circuits imprimés, des processeurs, des mémoires, des composants internes installés, des dispositifs d'entrée et de sortie et des dispositifs de fixation et de montage, en procédant à des remises en état, à des remplacements, à l'entretien, à des optimisations, à des mises à niveau et à la formation des utilisateurs finaux au moyen d'un tableau d'entretien préventif, d'indicateurs, de documents d'entretien, de schémas fonctionnels et de principe, d'utilitaires logiciels et matériels, d'outils de diagnostic, de ressources internes et externes, d'outils et d'appareils manuels, motorisés, électriques et électroniques conformément au principe de satisfaction de la clientèle, aux normes de l'industrie, aux recommandations et aux spécifications des fabricants, aux règles de sécurité et à la réglementation gouvernementale.

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

Nom (employeur ou parrain) **Signature (employeur ou parrain)**

TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION – MATÉRIEL

DOSSIER DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE

NOM DE L'APPRENTI-E (en lettres moulées) :

RENSEIGNEMENTS SUR LE PARRAIN OU L'EMPLOYEUR	
Contrat de formation n°	
Nom	
Adresse	
Numéros de téléphone	
Adresse électronique	

SOMMAIRE DE LA FORMATION	
Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
Heures totales de formation et d'instruction données durant cette période	

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

DOSSIER DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE

NOM DE L'APPRENTI-E (en lettres moulées) :

RENSEIGNEMENTS SUR LE PARRAIN OU L'EMPLOYEUR	
Contrat de formation n°	
Nom	
Adresse	
Numéros de téléphone	
Adresse électronique	

SOMMAIRE DE LA FORMATION	
Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
Heures totales de formation et d'instruction données durant cette période	

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

TECHNICIEN OU TECHNICIENNE EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION – MATÉRIEL

DOSSIER DE L'APPRENTI OU DE L'APPRENTIE

NOM DE L'APPRENTI-E (en lettres moulées) :

RENSEIGNEMENTS SUR LE PARRAIN OU L'EMPLOYEUR	
Contrat de formation n°	
Nom	
Adresse	
Numéros de téléphone	
Adresse électronique	

SOMMAIRE DE LA FORMATION	
Date d'embauche	
Date de fin d'emploi	
Heures totales de formation et d'instruction données durant cette période	

Date	Apprenti-e	Superviseur-e/formateur-trice

ATTESTATION DE FIN D'APPRENTISSAGE

RENSEIGNEMENTS SUR L'APPRENTI OU L'APPRENTIE	
Nom (en lettres moulées)	
Signature	
Numéro d'assurance sociale	

Une fois l'acquisition des ensembles de compétences terminée, le superviseur ou la superviseure ou bien le formateur ou la formatrice doit apposer sa signature en regard des énoncés de compétence appropriés. La norme de formation et la présente attestation doivent ensuite être remises au Bureau régional de l'apprentissage, services à la clientèle. Toute documentation pertinente doit y être jointe.

Instruction en classe terminée : (preuve requise)	Oui ( )	Non ( )	Sans objet ( )
Heures de formation selon le contrat :	Oui ( )	Non ( )	Sans objet ( )

RENSEIGNEMENTS SUR LE PARRAIN OU L'EMPLOYEUR	
Nom (en lettres moulées)	
Adresse	
Numéros de téléphone	
Adresse électronique	
Signature du signataire autorisé	